

【業界未経験OK/英語力が活かせる】ゲーム・エンタメ事業部のカスタマーサポートリーダーを大募集!※プライム上場企業

Job Information

Recruiter

EPS Consultants LLC

Job ID

1546695

Industry

Gaming

Job Type

Permanent Full-time

Location

Niigata Prefecture, Niigata-shi Chuo-ku

Salary

3 million yen ~ 4.5 million yen

Work Hours

10:00~19:00(休憩60分) 週休2日制・シフト制/実働8時間 ※担当いただくプロジェクトによって、多少稼働時間帯が異

Holidays

年間休日120日以上(2024年度122日) ・完全週休2日制(一部部署や職種により異なる) ・フレックスホリデー(年に一度、

Refreshed

December 4th, 2025 01:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Fluent

Minimum Education Level

High-School

Visa Status

No permission to work in Japan required

Job Description

同社のエンターテインメント領域でサービスを担っている第一事業部では、主に大手ゲーム会社や海外タイトルを主とする お客様に対し、スマートフォン・家庭用ゲーム機のゲーム開発工程におけるテストからリリース後のサポートまで、総合的 な品質保証サービスを手がけています。

カスタマーサポートチームでは、大手ゲームのリリース後のユーザーサポートを行っております。 ユーザーサポートのプレイ中に発生した不具合や様々な問い合わせについて、メールやチャットで回答をしていきます。 本ポジションでは、上記業務を行っているチームのリーダーとして3名~10名程度のメンバーの管理など、チーム運営業務をお任せいたします! 英語を用いて、主に以下のお仕事をお任せいたします!

- ・カスタマーサポートチームのメンバー管理(勤怠管理、シフト管理)
- ・応対品質管理(進捗確認、メンバーのフォロー、品質改善)
- ・クライアント折衝 (業務進捗報告、工数見積りの作成/説明など)
- ・プロジェクトの売上/収支状況の把握
- ・業務改善(サービストラブルに対する原因分析/対応指揮/など)
- ・新規プロジェクト開始準備実務
- ・新規リーダーの発掘/OJT

入社後研修ではオペレーター業務を学び、ルーチンワークの工程や実務知識を少しずつトレーニングします。 その後先輩リーダーからOJTを受けながら業務理解を深めていただきます。

十分な研修期間を確保しておりますので、基礎からじっくり学べます!

<あなた自身の成長を実現/働きやすい職場>
ゲーム・アプリの専門知識が無くても大丈夫。
資格・専門知識不問で質問しやすい環境で働けます。

<求人変更範囲>

《就業場所》

上記記載の勤務地及び出張作業先 ※変更の範囲:会社の定める場所

《業務内容》

上記記載の業務

※変更の範囲:会社の定める業務

【U·Iターン歓迎!転居費用は同社が負担いたします!※社内上限あり】

想定勤務地詳細万代シテイバスセンターすぐ/新潟市中央区

- ·健康保険
- ·介護保険(40歳以上)
- ・厚生年金保険
- ・雇用保険
- ・労災保険
- ・慶弔見舞金
- ・従業員持ち株会
- ・提携保養施設
- ·退職金(企業型確定拠出年金)
- ・資格取得補助(受験料・交通費含め最大5万円まで支給)
- ・オフィスグリコ
- ・フリードリンク(コーヒー/紅茶/緑茶)※一部センター
- ・社内ワンコイン整体休養室※一部センター
- ・資産形成セミナー など

<諸手当・社内制度>

- · 交通費 (月額上限5万円)
- ・出張手当
- ・リモートワーク可(配属先による)
- ・副業制度(諸条件あり)
- ・各種表彰制度
- ・同好会制度
- ・ハラスメント対策(無料相談室)
- ・入社時引越金補助(支給条件・上限金額あり) など

Required Skills

【必須条件】

- ・ビジネスレベル以上の英語力
- ・メールサポートや問い合わせ対応の経験
- ※業界未経験でも大丈夫です!

【歓迎条件】

- ・チームマネジメント経験もしくはリーダー経験
- ・BtoBのお客様とのコミュニケーション経験
- ・カスタマーサポート業務における実績
- ・英語TOEIC800点以上、日本語試験N1相当の語学力
- ・中長期的な品質向上の実現をプロジェクト/チーム内で取り組んだ経験

【求める人物像】

- ・ゲームの魅力に共感し、その業界でのキャリアを追求したい方
- ・チームと協力して最高の結果を出す力
- ・冷静に物事を考え、答えを見つける能力
- ・多様な業務を同時に進行させる力
- ・ゲームが好きで、ゲームに携わる仕事がしたい方
- ・変わりゆく環境でも迅速に適応する力
- ・お客様と直接的にコミュニケーションを取りながら楽しむ姿勢

Company Description